

# 中外高校大学生管理工作比较研究

## ——南京财经大学与美国奥尔巴尼大学学生支持服务对比研究

马 健

(南京财经大学 国际合作与交流处, 江苏 南京 210023)

---

摘要: 高校学生支持服务是高校的重要职能,关系到学生的切身利益,也是学生学业成功和个人成长的重要保证。本文旨在通过比较南京财经大学与美国纽约州立大学奥尔巴尼分校在学生支持服务方面的异同,明晰优势、找出差距,为高校有关工作的水平提升提供参考。

关键词: 中外高校; 学生支持服务; 对比研究

中图分类号: G647 文献标识码: A 文章编号: 1672-6049(2015)04-0093-07

---

人才培养、科学研究和社会服务是高校的三大职能,其中又以人才培养为根本。“培养高级专门人才,是高等学校的基本职能,也是高等学校最古老的职能”<sup>[1]</sup>。人才的培养,不光要做好学术培养,还应满足学生在求学期间的各项需求,做好学生支持服务工作。国际化是南京财经大学(南财)的重要发展战略之一,它不仅限于人才培养的国际化 and 师资队伍的国际化和,而且在高等教育管理,特别是学生支持服务方面,也应向国外先进高校学习和借鉴,以发挥优势、弥补不足。笔者曾有幸前往美国纽约州立大学奥尔巴尼分校(奥尔巴尼)(The State University of New York at Albany)参加高等教育管理的培训,亲身体验了该校的学生支持服务进行现将两校的学生支持服务进行对比研究,以其为镜,反省自身,明确优势,找出差距,为学生支持服务水平的提高提供参考。

### 一、学生支持服务的定义

要在学生支持服务方面进行比较,首先要明确学生支持服务的定义。

### (一) 管理还是服务

作为高等教育的主体,学生事务涉及学生在求学过程中的方方面面,因此中外高校都设立了相应的职能部门负责学生事务。然而,在理念上,却有所不同,以美国高校为例,其处理学生事务的态度是服务多于管理,他们的设定是“基于学生的建议和看法,聚焦‘顾客’(学生)的满意和学业成功”<sup>[2]</sup>。而国内高校则是管理多于服务,多数行政部门以管理者的角色对待学生和处理学生事务,设立了各种制度规则约束学生行为,而非“商家-顾客”模式,难免有官僚作风存在。

### (二) 定义

笔者认为,本着人才培养的目的,用服务而非管理的态度来处理学生事务,对于学生的发展和学校的声誉,都有积极意义,故而在学生事务方面引入学生支持服务的概念,大有裨益。学生支持服务,主要是指“通过创造一定的条件,解决学生在学习、生活过程中遇到的实际问题,帮助学生健康成才,主要包括提供心理咨询、就业指导

---

收稿日期: 2015-06-22

作者简介: 马健(1985—),男,江苏南京人,助理研究员,研究方向为高等教育管理、翻译学。

导、困难学生资助和组织勤工助学活动等”<sup>[3]</sup>。

### (三) 学生支持服务的理论模型

学生支持既然是一种服务,必然涉及两方,即服务的供给方和服务的需求方,根据两方的积极程度,可以将高校的学生支持服务分为以下四种类型(如图1)。

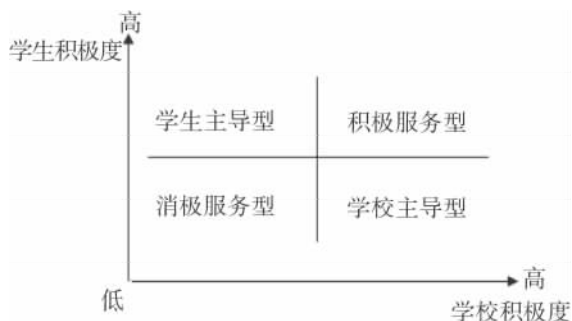


图1 高校学生支持服务类型分类

1. 学生主导型。若学生在寻求有关服务方面,态度积极,主动联系相关单位获得服务或支持,以满足自身发展需要。学校方面虽设立了有关职能部门,但并不主动提供服务,而是等学生上门自行寻找,这种情况可以称为学生主导的学生支持服务类型;

2. 学校主导性。与学生主导型相反,该类型中,学校各部门积极为学生提供服务,想方设法在学生群体中“推销”服务项目,但学生反响不积极,或仅仅被动接受学校所提供的服务,则称为学校主导的学生服务类型。

3. 消极服务型。若学生寻求服务的积极性很低,而学校也懒于向学生提供形式多样,内容丰富的支持服务,“买卖”双方积极度都很低,可称为消极服务型。

4. 积极服务型。学生寻求校方支持和服务的愿望强烈,也主动积极,校方也积极从学生的需求出发,设计服务项目并深入到学生群体当中主动提供服务,称之为积极的学生服务类型。

以上四种类型中,消极服务型最不理想,学生和学校都不积极,学生支持服务难以发展,即不利于学生的成长,也不利于学校的发展。积极服务型最为理想,学生和学校形成良性互动,最终达到双赢的目的。而学生主导型和学校主导型则居中,如果发展的好,其中一方的积极度可以调动起另一方的积极度,从而走向良性互动的积极服务性,反之,若一方的消极度影响并减弱

了另一方的积极度,则会跌落为消极服务型。

### 二、纽约州立大学奥尔巴尼分校概况

纽约州立大学是美国最大的公立大学系统,拥有64个校区,遍布纽约州。“奥尔巴尼分校位于美国纽约州首府奥尔巴尼市,始建于1844年,是纽约州立大学系统中最古老的校园之一,纽约州立大学奥尔巴尼分校向学生提供出色的本科与研究生教育,研究与公共服务。2014《美国新闻与世界报道》美国大学排名第128名。其纳米技术与工程专业排名世界第一。学校在校生约17000人,包括本科生11000余名,研究生5000余人,学生来自83个不同的国家”<sup>[4]</sup>。

奥尔巴尼作为公立大学,与南财性质相通,因此在学生支持服务方面很值得做对比研究。

### 三、对比研究

本文的比较研究,从两校的学生服务机构构成入手,主要从与学生息息相关的迎新服务、住宿服务、就业指导、心理咨询、一站式服务等几个方面进行比较。明确南京财经大学的学生支持服务属于哪种类型,从而为今后的发展方向提供参考。

#### (一) 组织结构

通过对学生支持服务部门组织架构的研究,可以从宏观上了解该校的学生服务情况。

奥尔巴尼负责学生服务的各个部门,是由该校副校长牵头,统一归属于“Student Success”这一个大部。从该办公室的名字也能看出该校为学生服务的理念,“Student Success”字面的意思是“学生取得成功”,表现出该校在课堂以外,为学生提供服务,解决问题,引领指导,从而促进和保障本校学生能够不断进步,获取成功。“Student Success”包含性侵害预防中心、校园管理中心、校园娱乐中心、就业服务、社区服务、心理咨询中心、助残中心、医疗中心、学生跨文化交流中心、新生及家长项目中心、个人安全中心、宿舍、学生参与与领导力、大学警局等。具体职能划分如图2所示。

“Student Success”虽由14个部门组成,但却有共同而清晰的目标,概括为三个词,“融入、学习、成功”<sup>[5]</sup>,意思是为学生提供机会与支持,使他们融入大学,学习知识及全方位能力,从而在学术和社会上取得成功,这也是该部门的服务宗旨(Mission Statement)。

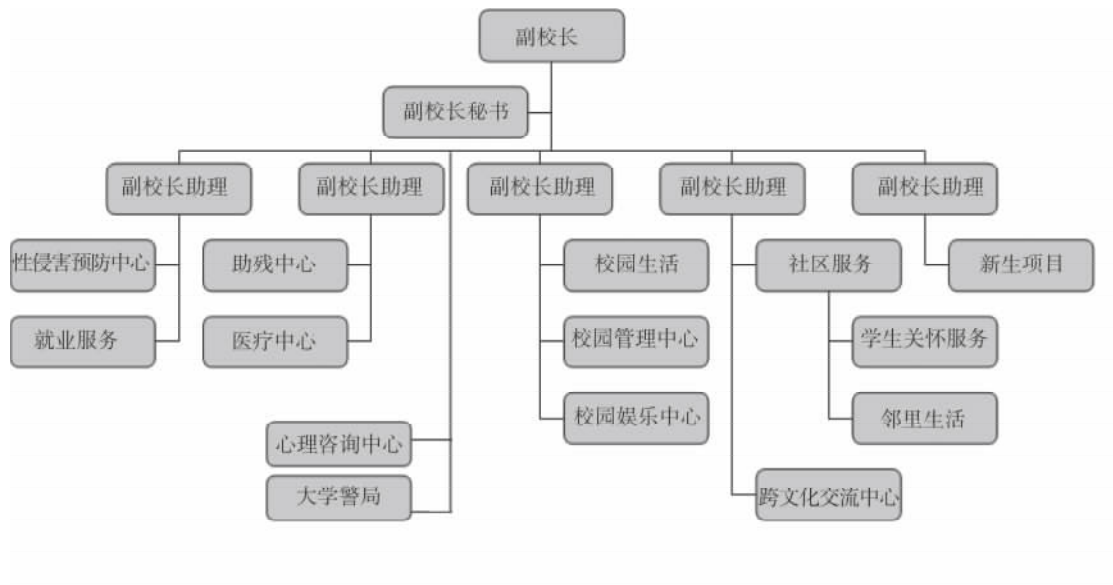


图2 奥尔巴尼学生支持服务机构图<sup>[6]</sup>

南财在学生服务方面的组织架构与中国大多数高校类似,基本职能都在学生处下,包括招生管理、就业指导、资助管理、公寓管理、心理咨询等,个别职能如志愿服务(类似于国外的社区

服务)属于团委,保卫职能隶属保卫处,且不同部门分管的副校长也有所不同,具体组织机构如图3所示。



图3 南京财经大学学生支持服务机构图

从以上两幅机构设置图可以看出,学生服务的几大板块,迎新服务、住宿服务、就业指导、医疗及心理咨询等,两校均设有专门部门负责。

组织机构上,表面上看,奥尔巴尼的部门相对分散,有十几个办公室,但都隶属于同一个副校长管理的“Student Success”,分散中又相对集中,且职能划分十分细致。而南财的机构涉及部

门较少,只有四个部门,但具体职能划分略显粗略,或者说不够全面。也正是基于这个原因,在学生支持服务方面,学校并没有列出明确的“服务宗旨”,在宣传上落后了一步。

总的来说,南财的学生服务机构设置比较中规中矩,而奥尔巴尼在传统学生服务的基础上,还有特色服务,如预防性骚扰,学生跨文化交流

等。从表 1 中可以很明显的看出,南财所提供的学生服务,奥尔巴尼都有所涉及,而奥尔巴尼所提供的服务,南财则不一定有所涉及。

表 1 南财与奥尔巴尼学生支持服务项目对比

	南财	奥尔巴尼
迎新服务	△	√
就业指导	√	√
心理咨询	√	√
医疗服务	√	√
助残服务	△	√
社区服务	√	√
住宿服务	√	√
安全保障	√	√
校园娱乐	√	√
预防性骚扰	×	√
跨文化交流	×	√
一站式服务	√	×

另外值得注意的是,包括南财在内的中国高校学生服务的很多内容都是由各个学院的学工系统(如辅导员)配合学校的学工部门完成的,而美国高校并不存在学院的学工系统,原因也许在于美国的高校只有专业的概念,而没有固定成建制的班级,学生的服务只能通过学校来组织,而中国高校除了有专业之分,各专业也会划分若干成建制班,并配备专职辅导员,能直接面向学生进行管理和提供服务。这一点不能简单的从组织机构图中表现出来。因此在对比表中,△表示的服务可以在院系班级层面上进行。

## (二) 迎新服务

无论中国还是美国,学生从中学进入大学,各方面存在广泛的不同,对于大学新生而言,如何尽快适应大学生活,完成转变,对于今后学业水平和个人技能的提升都起着不可忽视的作用,因此,大学能否做好迎新服务,对于大学生活的开启和今后的成长意义非凡。

首先来看奥尔巴尼的迎新服务。该办公室针对大一新生、转学生、留学生、贫困生等不同类型的学生举办不同类型的迎新指导会,并邀请家长参与其中,为他们提供必要信息,以帮助他们尽快适应新的大学学习和生活环境。在迎新活动上,学生主要会:

“——与学业导师见面,完成选课,了解学术信息。

——参加信息发布会,了解学习生活,人身和财产安全,以及如何在奥尔巴尼取得学术上的成功。

——熟悉教室及校园设施

——领取学生卡

——与同学、老师和员工见面

——有机会与迎新辅导人员联系以获得必要帮助”<sup>[7]</sup>。

此类信息在奥尔巴尼的官方网站上都有清晰的描述,并且所有迎新的材料都会上传到网站上供学生下载。

时间上来说,学校会统一举办多场指导会,以期更好的给学生提供信息。同时,各个专业也会有各自的指导活动。

南财在迎新方面,虽然学工部门会牵头,但主要活动还是以院系为单位进行,如新生入学时以学院为单位的迎接活动,专业或班级各自举办的指导会、师生见面会等。在学校统一组织方面还有待加强,网站建设也属于空白,更不必提上传有关资料供下载了。

由此可见,在迎新方面,两校都会主动提供服务,但服务的贴心程度来说,奥尔巴尼显然更胜一筹。

## (三) 住宿服务

两校学生大部分都会住在校内宿舍,住宿服务无疑成为了学生支持服务最为直接最为重要的部分,关系到每个学生的切身利益和感受。

首先,从名称上看,奥尔巴尼的有关部门叫做“Residential Life”,中文直译为“住宿生活”,更多体现的是一种氛围的营造和服务的提供。相比之下,南财的有关机构叫做“公寓管理中心”,体现的是对学生和宿舍的管理。

其次,从目标上看,奥尔巴尼住宿部门在其网站上表述为“创造和保持诱人的、智慧和包容的居住环境以有利于学生的学业成功、个人成长及整体福祉”<sup>[8]</sup>,使人一目了然,倍感亲切。然而,在南财公寓管理中心的网站上,并没有类似描述,而较多的内容则是各种规章制度,很显然凸显了其管理部门而非服务部门的特点。

第三,从服务/管理的形式和内容上看,奥尔巴尼住宿的管理人员都是本校的专业人员,以及经过培训的学生助理。除了正常的住宿管理、维修服务、安全保障等之外,最大的亮点在于,服务

的内容已经突破简单的宿舍管理,更多的服务于学生的健康成长,举行各种各样的学生活动和发展项目,比如,“CHARGE Multicultural Program”就是为居住在宿舍的学生举办,使其在活动中学会“尊重和欣赏不同文化、种族、民族、宗教、语言、国籍、性取向和性别的同学”<sup>[9]</sup>,也会举行各种论坛,共同“探讨以上问题以及这些问题对于学校里面和社会上个人和群体的影响”<sup>[10]</sup>。这一特点显然是南财公寓管理职能所不具备也不提供的。另外,南财的宿舍管理采取的机制是引进社会上的物业公司进行直接管理,一些贴心的服务,如个人物件修补等,就因宿管人员的差异而有所差别,并非统一提供。至于由宿管牵头在宿舍区举办的活动,那更是少之又少了。

南财更多凸显的是管理,例如《南京财经大学学生公寓目标管理办法》、《南京财经大学学

生公寓管理条例》等,都是规定学生住宿期间可做和不可做的事项,而举办的“文明宿舍”、“公寓先进管理站”等也都是站在管理者的角度,表扬表现好的学生,而不是从学生的需要出发,设置服务项目。

以上几点可以看出奥尔巴尼宿管鲜明的服务特征以及南财鲜明的管理特点。

#### (四) 就业指导

就业工作,无论中外,都关系到每个学生的切身利益,学生在完成大学学习后步入社会、寻找工作、步入职场,从学生变成职业人,是人生中的巨大转变,能否顺利完成角色变化,除了学生自身素质外,学校的就业指导工作是否做好对此也有举足轻重的作用。可以说,在这一点上,两校无一例外都做了大量的服务工作,如表2所述。

表2 南财与奥尔巴尼就业指导服务对比

	职业生涯规划	就业讲座	就业技能培训	校园招聘	就业信息发布	求职资料下载
南财	√	√	√	√	√	√
奥尔巴尼	√	√	√	√	√	√

当然,除了以上共同服务外,两校也有各具特色的地方。就南财来说,目前中国大学生每年毕业人数众多,求职压力巨大,而自主创业则是一条很好的出路,也是国家和地方政府鼓励并有配套政策扶持的。针对大学生创业,南财与联合国国际劳工组织合作,每年两期为在校生举办大学生创业培训。

奥尔巴尼方面,开设了“The Peer Career Advisor Service”,聘请高年级同学,经过培训以后,为其他学生提供求职方面的帮助,如简历制作、面试技巧等。这个项目除了能帮助学生以外,作为职业顾问的学生本身,在接受培训和帮助同学的同时,也能在求职方面获得提高,每学期还能获得3个学分。

可以说,两校在就业指导方面的服务都是积极主动而全面的。

#### (五) 心理咨询

大学学习生活期间,学生因为学业压力、情感问题等,容易产生心理问题,如果不及时干预和帮助,极有可能导致不可挽回的后果。因此,中外高校对于心理健康和心理咨询服务也格外

重视。

南财在心理咨询服务方面做了很多工作,提供的服务包括:心理健康普查与心理测量,建立大学生心理健康档案,心理健康选修课,主题报告,个别心理咨询和团体心理咨询,心理行为训练和团体培训,学生社团的心理健康活动等。在组织上,形成了校、院、班的三级干预机制。颇有亮点的是,每个班级都配备了经过培训的学生心理委员,从而形成学生帮助学生的朋辈咨询,有利于更好的沟通。

奥尔巴尼方面,在心理咨询服务的组织上,没有南财那么的细致,主要还是由心理咨询中心统领整个工作,除了基本的心理咨询服务、心理健康指导课程或讲座等,还建立了很多的心理干预项目,也是引入了学生作为咨询师,例如“The Middle Earth Peer Assistance Program”,“The Save-a-life” Program”等,聘请经过培训的学生以形成朋辈互助模式。当然,相对于南财,奥尔巴尼的学生来自不同国家、不同种族、不同性别、不同宗教信仰等,多样性程度比南财高很多,因此建立的这些项目,聘请不同背景的同学,有针对

性的对有需要的学生提供帮助,效果很好。另外,该校还有针对家长的指导,把家庭作为重要的因素融入到帮助学生的过程始终,这是值得学习的。

可以说,两校在心理咨询方面,与就业指导一样,积极主动,且各有特色。

#### (六) 一站式服务

由于牵涉到学生支持服务的部门很多,学生办理部分业务可能需要来回奔走于各个部门之间,因此,为学生提供一站式服务提上了议事日程。“20世纪90年代前后,美国高校开始学生事务一站式服务的探索”<sup>[11]</sup>,而在中国,直到2003年9月才有了第一家一站式学生服务中心,“浙江万里学院设立了全国高校第一家一站式学生事务中心——‘阳光大厅’,将原本分散的学生事务管理部门,整合成有着规范办理流程、明确岗位职责、公开公平公正的学生事务办理中心”<sup>[12]</sup>。

就奥尔巴尼和南财两所学校来看,美国一站式学生服务的春风似乎没有吹到奥尔巴尼,虽然部门组织紧密,但地理位置分散,难以实现一站化。而南财的学生事务中心也是新兴事物,成立于2013年10月,但至少,这方面是领先了奥尔巴尼了。

南财的学生事务中心“秉承‘学生第一,服务至上’为指导思想,以全心全意为学生的成长成才服务为工作宗旨,围绕帮助学生成才、解决学生困难、方便学生办事、维护学生权益的工作目标,改变学生工作的传统模式,强化管理育人、服务育人,建设‘一站式’学生服务基地,从服务层面构建一个优化育人环境的平台。目前,学生处、教务处、研究生处、国际合作与交流处、保卫处、校医院等相关的部门业务现已入驻大学生事务中心服务大厅,围绕勤工助学、助学贷款、学籍变动、就业手续、学习证明、出国留学、户口迁徙、医保报销、投诉咨询提供服务”<sup>[13]</sup>。该事务中心的建立,确实给学生办理业务提供了一定的便利。

#### 四、启示

通过以上几个方面的比较,在以下几个方面可以获得启示。

##### (一) 优化职能,主动服务

当代大学生在寻求服务方面都比较主动,但

学校的积极度则有所差异。根据前文提出的学生支持服务类型的理论模型,奥尔巴尼大学针对学生特点主动设计服务内容,主动提供服务,而学生也会主动前往各部门获得帮助,因此可以归纳为积极服务型。南财虽然也针对学生提供服务,但很多方面还是以管理者的角色出现,而通过一站式服务中心的建立,也渐渐地向主动服务靠近,可以说,南财正从被动服务型向积极服务型转变。南财还需进一步优化职能,主动提供服务,促进学生支持服务更上一个台阶。

##### (二) 转变服务态度,适应角色转换

美国高校在提供学生支持服务的时候,引入客户关系管理,把学生当作上帝般的客户来提供服务,以客户的满意程度来衡量自身工作的成效,因而会进行满意度的调查,同时也能使学生在学习生活中感到便捷舒心,也利于学校知名度的提升。

而在国内,学生服务的提供部门主要还是以管理者的姿态出现,对待学生的态度和服务质量的高低完全是因人而异,学生办事遇冷脸,踢皮球的现象也有所发生,无制度约束,也不注重学生满意度。

高校最重要的任务在于培养人才,学生是学校的主体,因此学生服务异常重要,需转变服务态度,学习国外的顾客服务理念,从高高在上的管理者转变为服务学生的伙伴,并引入奖惩机制,把学生服务真正落到实处。

##### (三) 聘请学生,倡导朋辈服务

以上比较不难发现,无论是住宿服务、就业指导,还是心理咨询等,奥尔巴尼都注重聘请学生员工,并加以培训。这样的好处在于,学生的服务由学生来提供,更利于有效沟通和解决问题,也有利于学生自身深入了解学校政策和学生工作,增进学生与学校的相互理解,保证有关工作的顺利开展。因此,在学生服务方面积极引入朋辈服务,南财可以多多思考。

##### (四) 提升服务质量,丰富服务内容

经比较发现,两校在学生服务的内容方面,基本内容都已具有,但很显然,奥尔巴尼的内容较之南财更为丰富,以助残服务为例,奥尔巴尼有专门的部门帮助身体残疾的学生,在南财,同样也有需要这些服务的学生,但却并没有设立专门的机构,而且无障碍设施也不到位,就以行政

楼为例,如果这类学生要进入大楼办事,首先要走上几十级的台阶,这让腿脚不便的同学望而却步。

因此,在现有服务的基础上,要不断根据学生需要和实际情况,适当丰富服务内容,满足学生需求。

#### (五) 强化优势,坚持和完善一站式服务

南财的一站式服务,是领先于奥尔巴尼的,同时也是符合国际潮流和学生切实利益的。学生在办理部分业务的时候,也确实感受到了学生事务中心所带来的便利。笔者每周也会在学生事务中心值班一天,亲自见证了一站式服务的优势,包括员工的服务态度、为学生带来的快速和便捷等等。

一站式服务的形式可以有很多,可以是实体的一站式服务中心,也可以是把各部门集成于一个屋檐下,总之,无论是什么形式,或是在运行中有什么样的问题存在,一站式服务的正确理念是值得提倡的。

#### 五、结论

学生支持服务工作的成败关系到学生的学业成功和个人成长,关系到人才培养质量的高低,应予以高度重视。以学生为中心,把学生当做“顾客”,深入服务理念,丰富服务内容,真正把学生服务落到实处,为学生的学术成功和个人发展提供强有力的支持。

参考文献:

[1]周川. 简明高等教育学[M]. 南京: 河海大学出版社,

2006: 79.

[2][11][12]吴铭,林海霞. 中美高校一站式学生服务中心比较研究[J]. 思想理论教育, 2014(4): 96-100.

[3]储祖旺,蒋洪池. 高校学生事务管理概念的演变与本土化[J]. 高等教育研究, 2009, 30(2): 90.

[4]佚名. 纽约州立大学奥尔巴尼分校[EB/OL]. [2014-08-12]. [http://baike.baidu.com/link?url=wUHBfuQ7mrt307QlvcPbijds4\\_uu3AsiibJOmbjBhzg29ViWiJAwreZojUnhnGMk](http://baike.baidu.com/link?url=wUHBfuQ7mrt307QlvcPbijds4_uu3AsiibJOmbjBhzg29ViWiJAwreZojUnhnGMk).

[5] Anonymous. ENGAGE / LEARN / SUCCEED [EB/OL]. [2014-11-06]. <http://www.albany.edu/student-success/docs/Mission%20v7%20-%20FINAL.pdf>.

[6] Anonymous. Organizational Chart [EB/OL]. [2014-08-12]. <http://www.albany.edu/student-success/docs/OrgChartFall2014.pdf>.

[7] Anonymous. Welcome to the University at Albany! [EB/OL]. [2014-11-06]. <http://www.albany.edu/orientation/>.

[8] Anonymous. Residential Life Mission Statement [EB/OL]. [2014-11-06]. <http://www.albany.edu/housing/mission.shtml>.

[9][10] Anonymous. CHARGE Multicultural Program [EB/OL]. [2014-11-06]. <http://www.albany.edu/housing/charge.shtml>.

[13]佚名. 南京财经大学学生事务大厅正式启用[EB/OL]. [2013-10-19]. [http://www.ec.js.edu.cn/art/2013/10/29/art\\_4344\\_137553.html](http://www.ec.js.edu.cn/art/2013/10/29/art_4344_137553.html).

(责任编辑:黄明晴)

## A Comparative Research of University Student Management between China and Foreign Countries

——Student Support Services in Nanjing University of Finance & Economics and SUNY-Albany

Ma Jian

(Office of International Cooperation and Exchanges, Nanjing University of Finance and Economics, Nanjing 210023, China)

**Abstract:** Student Support Services, which act as an important function of universities, is related to students' interests, and a guarantee of their academic success and personal development. By comparing commons and differences in student support services between Nanjing University of Finance and Economics and State University of New York-Albany, this paper tries to find out Chinese universities' strong points and weaknesses, so as to provide references for student work in Chinese universities.

**Key words:** Chinese and Foreign Universities; Student Support Services; Comparative Studies